

Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken

TÄTIGKEITSBERICHT
DER VERBRAUCHER-
SCHLICHTUNGSSTELLE 2023



Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken

TÄTIGKEITSBERICHT DER
VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLE 2023



VORWORT

Das Jahr 2023 stand für unsere Verbraucherschlichtungsstelle ganz im Zeichen der Entscheidung des Bundesgerichtshofs aus dem Vorjahr zur Unzulässigkeit von Jahresentgelten, die bei Bausparverträgen in der Ansparphase erhoben werden. Die gut 1.300 Beschwerden zu dieser Thematik führten zu einem Gesamtaufkommen, das mit 2.601 noch einmal deutlich über dem des Vorjahres und insgesamt weit über den sonst üblichen 500 bis 600 Beschwerden pro Jahr lag. Einen nicht unwesentlichen Anteil an den hohen Eingangszahlen hatten daneben die zahlreichen Beschwerden rund um das Thema Computerkriminalität.

Weil mehr Beschwerden auch potentiell mehr Schlichtungsvorschläge bedeuten, wurden zum 1. Juni 2023 Frau Regina Zöller und zum 1. September 2023 Frau Susanne Tucholski zu stellvertretenden Ombudsfrauen berufen. Bis zu ihrer Pensionierung im Jahr 2023 war Frau Zöller als Richterin am Oberlandesgericht Frankfurt zuständig für Streitigkeiten aus Bau-, Bauträger-, Architekten- und Ingenieurverträgen. Frau Tucholski leitete als Vorsitzende Richterin bis zu ihrer Pensionierung im Jahr 2022 den für Presse- und Äußerungssachen sowie Maklersachen zuständigen Senat am Berliner Kammergericht. Für ihre Bereitschaft zur Übernahme des Amtes einer stellvertretenden Ombudsfrau der Öffentlichen Banken sei beiden an dieser Stelle noch einmal herzlich gedankt.

In regulatorischer Hinsicht bedeutsam war das am 13. Oktober 2023 in Kraft getretene Verbandsklagenrichtlinienumsetzungsgesetz (VRUG). So hatte es u. a. die Einführung eines weiteren Unzulässigkeitsgrunds in die Verfahrensordnung zur Folge. Danach sind in Zukunft Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens auch dann unzulässig, wenn die streitigen Ansprüche oder Rechtsverhältnisse zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist. Zum anderen muss in Zukunft eine Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung (EGZPO) nur noch auf Antrag eines der Verfahrensbeteiligten ausgestellt werden. Die Änderung begrüßen wir, auch wenn inzwischen alle Bundesländer, die ein Ausführungsgesetz zu § 15a EGZPO erlassen haben, das Erfordernis, bei vermögensrechtlichen Streitigkeiten ein Schlichtungsverfahren durchzuführen, wieder aus ihren Gesetzen gestrichen haben.

Last not least möchte ich unseren bewährten Ombudslenten Jürgen Maruhn und Dr. Christoph Rennig danken für ihre auch im Berichtszeitraum wieder geleistete hervorragende Arbeit.

Georg Baur
Mitglied der Geschäftsleitung



INHALT

Der Ombudsman der Öffentlichen Banken	5
Die Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB	9
Das Streitbeilegungsverfahren	10
Verfahrensordnung	13
FIN-NET	18
Jahresrückblick 2023	19
Schlichtungsvorschläge	23
Die teilnehmenden Institute	30
Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen in Deutschland für Finanzdienstleistungen	32
Kontaktdaten	34



Der Ombudsman der Öffentlichen Banken

Meinungsverschiedenheiten mit Verbrauchern* wurden für die Öffentlichen Banken im Berichtsjahr von Jürgen Maruhn und Dr. Christoph Rennig geschlichtet. Jürgen Maruhn hat sein Amt am 1. Februar 2017 ange-

treten, und Dr. Christoph Rennig wurde am 1. Januar 2022 zum Ombudsman berufen. Ihre Vertreterinnen sind seit dem 1. Juni 2023 Regina Zöllner und seit dem 1. September 2023 Susanne Tucholski.

Jürgen Maruhn



1948 geboren in Frankfurt am Main / Hessen

Werdegang

1975 Zweite Juristische Staatsprüfung
1979 Ernennung zum Richter am Landgericht Darmstadt
1986 Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht Frankfurt
1987 – 2016 Prüfer im Ersten und Zweiten Juristischen Staatsexamen
2002 – 2006 Mitglied der Fachkommission zur Reform der Dienstordnung für Notare
2004 Ernennung zum Vorsitzenden Richter des für Reise- und Presserecht zuständigen Zivilsenats am Oberlandesgericht Frankfurt
2008 – 2011 Organisation des Deutsch-Chinesischen Richterseminars in Zusammenarbeit mit dem Hessischen Ministerium der Justiz, dem Bundesministerium der Justiz und der GTZ
2011 – 2018 Prüfer beim Prüfungsamt für die notarielle Fachprüfung bei der Bundesnotarkammer
2013 Versetzung in den Ruhestand
seit 2017 **Ombudsman der Öffentlichen Banken**

„In meinem letzten Beitrag zum Jahresbericht 2022 habe ich die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes zur Frage der Berechtigung der Bausparkassen, in der Ansparphase eines Bausparvertrages Gebühren zu verlangen, zum Anlass genommen, meine Befürchtungen hinsichtlich eines erheblichen Anstiegs der zu schlichtenden Streitfälle zu äußern. Glücklicherweise ist aber nach einer Reihe von Schlichtungsvorschlägen zugunsten der Verbraucher die Zahl der Fälle deutlich zurückgegangen, was dafür spricht, dass die Schlichtung durchaus geeignet ist, im Vorfeld vor gerichtlichen Auseinandersetzungen

eine Befriedigung herbeizuführen. Besorgniserregend sind aber die zahlreichen "Phishing-Fälle", in denen Banken von den Verbrauchern auf Entschädigung für nicht autorisierte Transaktionen in Anspruch genommen werden. Angesichts der Gesetzeslage sieht sich der Ombudsman in diesen Fällen auf einem schmalen Grat zwischen einer Entscheidung zu Lasten des Kreditinstituts oder zu Lasten des Verbrauchers, der allzu sorglos mit seinen Bankdaten umgegangen ist. Hier ist zu hoffen, dass die bereits eingeleiteten Aufklärungskampagnen zur Sensibilisierung der Verbraucher beitragen.“

*Sofern in diesem Bericht aus Gründen der Vereinfachung das generische Maskulinum verwendet wurde (z.B. Verbraucher, Kunde, Beschwerdeführer, Antragsteller), sind die jeweiligen weiblichen Referenten selbstverständlich stets mit gemeint.



Dr. Christoph Rennig



1954	geboren in Karlsruhe / Baden-Württemberg
Werdegang	
1981	Diplom in Psychologie
1985	Zweite Juristische Staatsprüfung
1991	Promotion zum Dr. iur.
1991 – 1992	Staatsanwalt bei der Staatsanwaltschaft Gießen
1992 – 1995	Abordnung zum Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
1995	Ernennung zum Richter am Amtsgericht Frankfurt a. M.
2003	Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht Frankfurt a. M. und Justitiar im Präsidialreferat des Oberlandesgerichts
2015	Ernennung zum Vorsitzenden Richter des Spezialsenats für Insolvenzanfechtung, Amtshaftung der Notare und Entschädigung bei überlanger Verfahrensdauer am Oberlandesgericht Frankfurt a. M.
2020	Versetzung in den Ruhestand
seit 2020	Prüfer beim Prüfungsamt für die notarielle Fachprüfung bei der Bundesnotarkammer
seit 2022	Ombudsmann der Öffentlichen Banken

„Die Zeitschrift für Rechtssoziologie (deren treuer Abonnent ich bin) hat einen kompletten Halbjahresband ausschließlich Untersuchungen über Ombudsstellen gewidmet. Das belegt die wachsende Bedeutung von Schlichtungsstellen. Eine der dort veröffentlichten Studien analysiert die Erfahrungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern mit der niederländischen Beschwerdestelle für Finanzdienstleistungen (Hertogh, Wever & Marseille, Zeitschrift für Rechtssoziologie 2023, S. 121-142). Die Untersuchungsergebnisse bestätigen mich in meinem Bemühen, das Vorbringen der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer nicht nur zu erfassen, sondern in den Schlichtungsvorschlägen auch ausführlich wiederzugeben und zu erörtern, selbst wenn dies die Rechtsabteilungen der Banken bei der Lektüre langweilen sollte. Denn die Akzeptanz von Schlichtungsvorschlägen hängt dieser Studie zufolge auch von der erlebten Fairness des Schlichtungsverfahrens ab, für die wiederum vor allem zwei Faktoren maßgeblich sind: „Stimme“ und „Gehör“. Die Beteiligten müssen den Eindruck haben, dass sie ihren Standpunkt und ihre Argumente umfassend vorbringen können („Stimme“) und dass ihr Vorbringen in vollem Umfang zur Kenntnis genommen wird („Gehör“). Dem Aspekt „Gehör“ muss nicht alleine bei der Erarbeitung eines Schlichtungsvorschlags Rechnung getragen werden. Vielmehr sollte auch der Erläuterung des Vorschlags zu entnehmen sein, dass der Ombudsmann alle Argumente der Beteiligten erwogen hat.

In der Darstellung ihrer Gründe unterscheiden sich die Entscheidungen der Ombudsleute in der Regel von Gerichtsurteilen. Mein erster Ausbilder im Referendariat stellte mir die bedenkenswerte Frage, mit Blick auf welche Leserinnen und Leser eigentlich Urteilsgründe formuliert werden sollten – für die Prozessparteien, für deren anwaltliche Vertretungen, für die Senate des Bundesgerichtshofs, für das Publikum von Fachzeitschriften? Die Gründe von Berufungsurteilen der Landgerichte und der Oberlandesgerichte werden gewöhnlich mit dem Ziel abgefasst, den Revisionssenat am Bundesgerichtshof von der Richtigkeit der Entscheidung zu überzeugen. Dagegen muss die Erläuterung eines Schlichtungsvorschlags insbesondere an den Kenntnissen und Verständnismöglichkeiten der Verbraucherinnen und Verbraucher anknüpfen und sich daran ausrichten. Denn der Schlichtungsvorschlag soll für sie verständlich sein. Diese Orientierung an der Verbrauchersicht ist einer der Vorteile des Schlichtungsverfahrens, den ein Gerichtsverfahren selten in gleichem Maße bieten kann. In Urteilen und dem entsprechend auch in Gerichtsverhandlungen sollen nur Tatsachen erörtert werden, die unter rechtlichen Gesichtspunkten relevant sind. Eine Befassung mit rechtlich irrelevanten Umständen, mögen diese auch für Beteiligte subjektiv bedeutsam sein, gilt da als Anfängerfehler. Ich werde weiterhin bestrebt sein, durch Verständlichkeit meiner Begründungen das Verständnis der Beteiligten für meine Schlichtungsvorschläge zu finden.“



Regina Zöller



1957 geboren in Klein-Auheim/Hessen

Werdegang

1997 Zweite Juristische Staatsprüfung

1991 – 1998 Wissenschaftliche Mitarbeiterin und Rechtsanwältin in der Kanzlei Zeh, Laubenstein, Prinz zu Erbach-Schönberg, Frankfurt a. M.

2001 Ernennung zur Richterin am Landgericht Frankfurt a. M.

2010 Ernennung zur Richterin am Oberlandesgericht Frankfurt a. M.

2012 – 2015 Richterin im 3. Zivilsenat mit Spezialzuständigkeit für Streitigkeiten aus Bank- und Finanzgeschäften

2015 – 2023 Richterin im 29. Zivilsenat mit Spezialzuständigkeit für Streitigkeiten aus Bau-, Bauträger-, Architekten- und Ingenieurverträgen

seit 2020 zertifizierte Mediatorin

2023 Versetzung in den Ruhestand

seit 2023 Rechtsanwältin in der Kanzlei Michael & Siebert, Frankfurt a. M.

seit 2023 **Ombudsfrau der Öffentlichen Banken**

Mit Wirkung zum 1. Juni 2023 habe ich mein Amt als stellvertretende Ombudsfrau des Bundesverbandes Öffentlicher Banken, VÖB, angetreten. Dabei kommt mir die Aufgabe zu, die Parteien in Streitigkeiten über die von den Mitgliedsinstituten angebotenen Produkte und Dienstleistungen bei der außergerichtlichen Konfliktlösung zu unterstützen.

Das Schlichtungsverfahren des VÖB zählt zu den gesetzlich geregelten Verfahren der außergerichtlichen Streitbeilegung. Im Gegensatz zur Konfliktmoderation und zur Mediation findet im Schlichtungsverfahren eine Konfliktbewertung (Evaluation) statt. Meine Unabhängigkeit, Fachkunde und Neutralität als Ombudsfrau rücken das Schlichtungsverfahren in die Nähe eines Gerichtsprozesses.

Aus meiner langjährigen richterlichen Erfahrung weiß ich, dass der lange Gang durch die Instanzen nicht nur teuer, sondern auch emotional belastend ist. Das gilt nicht nur für die Verbraucher, sondern gleichermaßen auch für Kreditinstitute, weil bis

zur abschließenden Entscheidung unklar bleibt, ob die derzeitige Bankpraxis, die zum Stein des Anstoßes geworden ist, in Zukunft fortgeführt werden kann. Das vorliegende außergerichtliche Konfliktlösungsverfahren stellt sich demgegenüber als kosten- sowie zeitgünstiger und effektiver Weg dar, die eigene Rechtsposition fachkundig (über)prüfen zu lassen. Darin liegt eine nicht zu unterschätzende Chance für einen ressourcenschonenden und sinnvollen Umgang mit dem Konflikt.

Der in einer Broschüre des Hessischen Ministeriums der Justiz zur Streitschlichtung formulierte Slogan, "dass Schlichten besser als Richten sei," ist nicht nur eingängig, sondern wahr.

„Eine zunächst streitige Problemlage durch eine einverständliche Lösung zu bewältigen, ist auch in einem Rechtsstaat grundsätzlich vorzugswürdig gegenüber einer richterlichen Streitentscheidung“ (Bundesverfassungsgericht, Beschluss vom 14.02.2007, 1 BvR 1351/01).



Susanne Tucholski



1957	geboren in Groß Bülten (heute Ilsede)
Werdegang	
1986	Zweite Juristische Staatsprüfung
1986 – 1990	Rechtsanwältin in einer OLG-Kanzlei in Celle
1993	Ernennung zur Richterin am Amtsgericht Pankow-Weißensee in Berlin
1996	Ernennung zur Richterin am Landgericht Berlin
1998	Ernennung zur Richterin am Kammergericht (Präsidialverwaltung, Dezernat Rechtsangelegenheiten, sowie Zivilsenat mit Schwerpunkt Banksachen)
2002	Ernennung zur Vorsitzenden Richterin am Landgericht Berlin und Vorsitzende des Dienstgerichts beim Landgericht Berlin
2008	Ernennung zur Vorsitzenden Richterin am Kammergericht
2008 – 2012	Handels- und Gesellschaftsrecht
2012 – 2016	Familienrecht
2017 – 2022	Presse- und Äußerungssachen, Maklersachen
2022	Versetzung in den Ruhestand
seit 2022	Rechtsanwältin
seit 2023	stellvertretende Ombudsfrau der Öffentlichen Banken

„Während meines langen Berufslebens als Rechtsanwältin und Richterin habe ich vielfältige Erfahrungen mit Streitverhalten und Streitvermeidung sammeln können. Diese möchte ich nunmehr in meine Tätigkeit als Schlichterin einbringen. Zur Befriedung des Konflikts zwischen Kunden und Bank ist eine einvernehmliche Lösung besser geeignet als eine Streiterledigung durch einen belastenden Zivilprozess. Eine vergleichsweise Beendigung ermöglicht den Konfliktparteien, selbstbestimmt einen Schlussstrich

unter den Streit zu ziehen. Das trägt in hohem Maße zur Akzeptanz der Lösung bei, selbst wenn sie von der ursprünglich angestrebten Erledigung abweicht. Schlichtung als für Bankkundinnen und Bankkunden kostenfreies, unbürokratisches und rechtsbasiertes Verfahren kann einen erheblichen Beitrag zur Wiederherstellung und Wahrung des Rechtsfriedens leisten. Unabhängigkeit und Neutralität werden mich bei meiner Aufgabenwahrnehmung leiten.“

Die Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB

Mit Bescheid vom 30. Januar 2017 ist die Schlichtungsstelle des VÖB mit Wirkung zum 1. Februar 2017 als private Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt worden. Für die Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB sind Jürgen Maruhn und seit 1. Januar 2022 Dr. Christoph Rennig zum Schlichter bzw. Ombudsmann bestellt. Bei Durchführung der Streitbeilegungsverfahren werden die Schlichter unterstützt durch eine Geschäftsstelle, die besetzt ist mit einem Volljuristen und einer Sachbearbeiterin. Die Anschrift der Verbraucherschlichtungsstelle ist im Abschnitt *Kontakt* abgedruckt.

Hintergrund

Beim VÖB werden Meinungsverschiedenheiten zwischen den Mitgliedsinstituten des Verbandes und deren Kunden seit 1992 geschlichtet. Die Schlichtung bewegt sich dabei – je nachdem welches Sachgebiet betroffen ist – entweder im gesetzlichen oder im freiwilligen Raum. Die gesetzliche Schlichtungsaufgabe ist in § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) geregelt. Alle nicht in § 14 Abs. 1 Satz 1 UKlaG genannten bankspezifischen Streitigkeiten werden beim VÖB freiwillig geschlichtet.

Die Geschäftsstelle: Frank Lücke und Petra Ferrazzoli



Für die Schlichtung von Meinungsverschiedenheiten mit solchen Mitgliedsinstituten des VÖB, die nicht am Schlichtungsverfahren des Verbandes teilnehmen, ist die Verbraucherschlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen subsidiär zuständig, soweit es sich um Streitigkeiten von Verbrauchern aus der Anwendung der Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs oder im Zusammenhang mit Bankgeschäften nach dem Kreditwesengesetz handelt. Für alle übrigen der in § 14 Abs. 1 Satz 1 UKlaG genannten Streitigkeiten ist subsidiär die Verbraucherschlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank zuständig. In ihren Zuständigkeitsbereich fallen damit auch Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Zahlungskontengesetzes, zum Beispiel solche um den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags oder um die Kündigung solcher Verträge. Beide Stellen werden als behördliche Verbraucherschlichtungsstellen bezeichnet.

Ist eine Schlichtung gesetzlich vorgesehen, können neben Meinungsverschiedenheiten von Verbrauchern grundsätzlich auch solche von Nicht-Verbrauchern mit ihren Instituten geschlichtet werden. Dies trifft allerdings nur für den Bereich der Zahlungsdienste sowie das E-Geld-Geschäft zu, da Adressaten der übrigen im Katalog des § 14 Abs. 1 Satz 1 UKlaG genannten Normen allein Verbraucher sind. In diesen Fällen ist daher auch eine Schlichtung der Meinungsverschiedenheiten von Existenzgründern nicht möglich.

Organisation und Verfahren der behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen sind in der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) vom 5. September 2016 geregelt. Die Verordnung regelt auch die Voraussetzungen für die Anerkennung privater Verbraucherschlichtungsstellen wie der des VÖB. Eine Voraussetzung ist eine nach der FinSV ausgestaltete Verfahrensordnung.

Sofern die Streitigkeit nicht von § 14 Abs. 1 UKlaG erfasst ist, sich mithin im freiwilligen Raum bewegt, werden Meinungsverschiedenheiten zwischen Verbrauchern und Mitgliedsinstituten des VÖB, die nicht an dessen Schlichtungsverfahren teilnehmen, grundsätzlich von der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl geschlichtet.



Das Streitbeilegungsverfahren

Das Schlichtungsverfahren dient der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über sämtliche Produkte und Dienstleistungen, die von den am Schlichtungsverfahren des VÖB teilnehmenden Mitgliedsinstituten des Verbands angeboten werden. Eine Übersicht über die teilnehmenden Institute findet sich im Abschnitt *Die teilnehmenden Institute*.

Das Verfahren ist in der vom Bundesamt für Justiz genehmigten „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Beschwerden im Bereich des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)“ geregelt.

Das Vorverfahren

Das Schlichtungsverfahren ist danach zweigeteilt: in ein Vorverfahren bei der Geschäftsstelle und das Verfahren beim Ombudsmann. Im Rahmen des Vorverfahrens prüft die Geschäftsstelle neben der Zuständigkeit des VÖB auch die Zulässigkeit der Beschwerde. Ziel des Vorverfahrens ist, durch die Einholung von – auch ergänzenden – Stellungnahmen bereits im Vorfeld eine Einigung in der Sache zwischen dem Beschwerdeführer und dem betroffenen Kreditinstitut herbeizuführen bzw. den Beschwerdesachverhalt als Grundlage für einen lösungsorientierten Vorschlag des Ombudsmanns ausreichend zu ermitteln.

Das Verfahren ist als schriftliches ausgestaltet. Die Beschwerden sind daher schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhalts sowie unter Beifügung der zum Verständnis und zur Prüfung erforderlichen Unterlagen bei der Verbraucherschlichtungsstelle einzureichen. Eine Einreichung per Email reicht grundsätzlich aus.

Dem Gedanken der Selbstverantwortlichkeit folgend, der das Schlichtungsverfahren als außergerichtliches Verfahren der Streitbeilegung beherrscht, sollte sich der Beschwerdeführer vor Einreichung seiner Beschwerde in dem Bemühen, seine Angelegenheit selbst zu regeln, allerdings bereits erfolglos an sein Institut gewandt haben, um diesem die Möglichkeit zur Abhilfe zu geben.

Die Geschäftsstelle bestätigt dem Beschwerdeführer sodann den Eingang seiner Beschwerde. Gleichzeitig wird er über den weiteren Verfahrensgang sowie darüber unterrichtet, dass er sich in jeder Lage des Verfahrens von einem

Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, beraten oder vertreten lassen kann. Sofern er dies in seinem Beschwerdeschreiben nicht schon von sich aus getan hat, bittet die Geschäftsstelle den Beschwerdeführer darüber hinaus, auf einer vorbereiteten Erklärung u. a. zu versichern, dass die Angelegenheit nicht bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens gewesen ist, und sofern erforderlich, um Ergänzung seines Vortrags oder Vervollständigung der Unterlagen. Seine Beschwerde kann der Beschwerdeführer übrigens bis zur Beendigung des Schlichtungsverfahrens jederzeit wieder zurücknehmen.

Zur Durchführung des Vorverfahrens gehört auch die Beantwortung der zahlreichen telefonischen Anfragen, von denen viele die Geschäftsstelle auch nach Unterbreitung des Schlichtungsvorschlags durch den Ombudsmann noch erreichen. Rechtsberatung oder Stellungnahmen zu den geschilderten Problemen sind der Geschäftsstelle im Hinblick auf das Rechtsdienstleistungsgesetz allerdings nicht gestattet.

Zuständigkeit

Ergibt sich im Rahmen der formalen Prüfung, dass sich die Beschwerde gegen ein Kreditinstitut richtet, das sich freiwillig dem Schlichtungsverfahren einer anderen anerkannten privaten Verbraucherschlichtungsstelle angeschlossen hat, wird die Beschwerde bei gleichzeitiger Benachrichtigung des Beschwerdeführers von der Geschäftsstelle dorthin abgegeben. Eine Übersicht dieser Stellen findet sich im Abschnitt *Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen in Deutschland für Finanzdienstleistungen*. Nimmt das Institut an keinem Verfahren einer solchen Schlichtungsstelle teil, erfolgt eine Abgabe an die zuständige behördliche Verbraucherschlichtungsstelle, sofern es sich um eine Streitigkeit aus dem gesetzlichen Bereich, also nach § 14 Abs. 1 UKlaG handelt. Ist dies nicht der Fall, lehnt der Ombudsmann den Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens, d. h. die Beschwerde als unzulässig ab.

Hat das Kreditinstitut keine inländische Niederlassung, besteht aber eine Niederlassung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum, so informiert die Geschäftsstelle als



„nächstgelegenes System“ im Rahmen des grenzüberschreitenden europäischen Netzwerks für außergerichtliche Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen (FIN-NET) den Beschwerdeführer über das für ihn „zuständige System“ im Ausland und wie er sich an dieses wenden kann. Eine Weiterleitung der Beschwerde dorthin erfolgt grundsätzlich nicht. Eine grenzüberschreitende Beschwerde im Sinne der Vereinbarung über FIN-NET liegt nur vor, wenn sich der Wohnsitz des Verbrauchers und der Sitz des betroffenen Instituts in unterschiedlichen Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums befinden. Die Fälle grenzüberschreitender Transaktionen/Überweisungen von Deutschland in das europäische Ausland fallen daher nicht hierunter, wenn sich der Beschwerdeführer mit Wohnsitz in Deutschland über das von ihm mit der Transaktion beauftragte deutsche Institut beschwert.

Zulässigkeit

Zulässig sind grundsätzlich nur verbrauchertypische Beschwerden, d. h. der streitige Geschäftsvorfall darf nicht im Zusammenhang mit der gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Beschwerdeführers stehen. Diese Einschränkung gilt grundsätzlich nicht, wenn es sich um eine Angelegenheit handelt, die den Bereich der gesetzlichen Schlichtung betrifft. In diesem Fall können auch Selbstständige oder Firmen eine Beschwerde einreichen.

Keine verbrauchertypische Streitigkeit liegt beispielsweise vor, wenn es sich um eine Beschwerde aus dem Bereich des öffentlichen Rechts handelt, weil Gegenstand der Beschwerde kein zu privaten Zwecken vorgenommenes Rechtsgeschäft, sondern ein Verwaltungsakt, z. B. der Bewilligungsbescheid einer Förderbank ist.

Nach der Verfahrensordnung explizit ausgenommen ist eine Schlichtung insbesondere dann, wenn kein ausreichender Antrag zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens (= Beschwerde) gestellt wurde. Nicht ausreichend ist ein Antrag beispielsweise dann, wenn diesem auch nach Aufforderung durch die Geschäftsstelle nicht entnommen werden kann, was dem Institut vorgeworfen wird bzw. welches Ziel der Beschwerdeführer mit seiner Beschwerde verfolgt, weitere zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen oder die o. g. Erklärung bzw. Versicherung nicht nach-

gereicht werden. Ein Ablehnungsgrund besteht darüber hinaus, wenn der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist oder ein Gericht über ihn durch Sachurteil entschieden hat oder die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist. Ein Schlichtungsverfahren ist außerdem unzulässig, wenn ein Antrag auf Prozesskostenhilfe – z. B. mangels hinreichender Aussicht auf Erfolg – abgewiesen oder die Streitigkeit bereits durch Vergleich beigelegt worden ist, wobei es auf die Wirksamkeit des Vergleichs grundsätzlich nicht ankommt. Unzulässig ist eine Beschwerde des Weiteren, wenn wegen derselben Angelegenheit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wird bzw. wurde oder der streitgegenständliche Anspruch verjährt ist und die Bank sich im Schlichtungsverfahren ausdrücklich auf die Verjährung beruft. Schließlich kann der Ombudsman die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn die Sachverhaltsaufklärung eine Beweisaufnahme, wie beispielsweise eine Zeugeneinvernahme, erforderlich machen würde, es sei denn, der Beweis kann durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden. Dasselbe gilt, wenn eine für die Schlichtung der Streitigkeit erhebliche grundsätzliche Rechtsfrage nicht geklärt ist.

Hält die Geschäftsstelle die Beschwerde für unzulässig, legt sie sie dem Ombudsman zur Entscheidung über die Zulässigkeit vor. Verneint dieser die Zulässigkeit, erhält der Beschwerdeführer vom Ombudsman innerhalb von drei Wochen, nachdem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorliegen, einen entsprechenden schriftlichen Bescheid. Das Verfahren ist damit beendet.

Stellungnahme des Kreditinstituts

Beschwerden, welche die Geschäftsstelle für (noch) nicht unzulässig erachtet, legt diese dem betroffenen Kreditinstitut mit der Bitte um Stellungnahme vor. Die Bank muss innerhalb eines Monats bzw. einer Nachfrist von einem weiteren Monat zu der Beschwerde schriftlich Stellung nehmen. Die Stellungnahme wird dann dem Beschwerdeführer im Original zugeleitet, der seinerseits die Möglichkeit erhält, sich innerhalb eines Monats zu der Stellungnahme des Kreditinstituts zu äußern. Auch ihm gegenüber kann die Frist um einen weiteren Monat ver-



längert werden. Äußert er sich innerhalb dieser Frist nicht, wird die Angelegenheit als erledigt betrachtet und das Verfahren eingestellt, sofern das Institut der Beschwerde abgeholfen hat. Anderenfalls wird die Angelegenheit grundsätzlich dem Ombudsmann vorgelegt. Äußert sich der Beschwerdeführer hingegen und enthält seine Äußerung neue Aspekte, holt die Geschäftsstelle von dem Kreditinstitut eine ergänzende Stellungnahme ein und das beschriebene Procedere beginnt von vorn.

Vorlage an den Ombudsmann

Sofern sich die Beschwerde nicht durch Abhilfe der betroffenen Bank oder in sonstiger Weise erledigt, wird sie dem Ombudsmann vorgelegt. Hierüber informiert die Geschäftsstelle sowohl den Beschwerdeführer als auch das betroffene Institut. Das Vorverfahren ist damit beendet.

Soweit er dies für erforderlich hält, kann der Ombudsmann weitere Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstige Informationen einholen. Der Zeitpunkt, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorliegen, wird den Beteiligten unverzüglich mitgeteilt.

Nach Prüfung der Rechtslage unterbreitet der Ombudsmann den Parteien unter Beachtung zwingender Verbraucherschutzgesetze sowie unter Berücksichtigung von Treu und Glauben schriftlich und mit kurzer verständlicher Begründung einen Vorschlag, wie die Beschwerde beigelegt werden kann (Schlichtungsvorschlag). Als Vorschlag zur Schlichtung im Sinne einer Wiederherstellung des Rechtsfriedens gilt dabei auch der Versuch des Ombuds-

manns, bei dem Beschwerdeführer ein Verständnis dafür zu wecken, dass in seinem konkreten Einzelfall weder in Ansehung der Rechtslage noch unter Kulanzgesichtspunkten ein für ihn günstiger Vorschlag in der Sache in Betracht kommt. Seinen Vorschlag übermittelt der Ombudsmann den Parteien spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorliegen. Die Frist kann ohne Zustimmung der Beteiligten bei Streitigkeiten, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen, verlängert werden. Mit Unterbreitung des Vorschlags werden die Parteien gebeten, sich über dessen Annahme zu erklären. Gleichzeitig unterrichtet der Ombudsmann die Parteien u. a. über die rechtlichen Folgen einer Annahme bzw. Nichtannahme des Vorschlags. Erklärt sich eine der Parteien innerhalb der vorgegebenen Frist von sechs Wochen nicht zu dem Vorschlag, wird davon ausgegangen, dass sie diesen ablehnt. Nach Ablauf der Frist teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis mit. Kommt es nicht zu einer Einigung der Beteiligten über den Schlichtungsvorschlag, stellt die Geschäftsstelle auf Antrag eines Beteiligten diesem eine „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Abs. 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ aus.

Bei Nichtannahme hat der Schlichtungsvorschlag weder für den Beschwerdeführer noch für das betroffene Kreditinstitut bindende Wirkung. Beiden Beteiligten steht in diesem Fall der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen. Die Möglichkeit einer nachträglichen Überprüfung und ggf. Abänderung des Schlichtungsvorschlags ist aus diesem Grund in der Verfahrensordnung nicht vorgesehen.





Verfahrensordnung

Verfahrensordnung für die Schlichtung von Beschwerden im Bereich des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) in der Fassung vom 17. Januar 2024.

Zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über sämtliche von seinen Mitgliedsinstituten angebotenen Produkte und Dienstleistungen unter Einschluss von Streitigkeiten aus der Anwendung des § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes betreibt der Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) eine vom Bundesamt für Justiz anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle. Die Verbraucherschlichtungsstelle ist mit mindestens zwei Schlichtern¹⁾ besetzt. Schlichtungsverfahren werden von der Verbraucherschlichtungsstelle bei Beschwerden über Mitgliedsinstitute des VÖB (im Folgenden „Kreditinstitut“), die an dem Verfahren teilnehmen, nach Maßgabe dieser Verfahrensordnung durchgeführt.

I. ZULÄSSIGKEIT DES VERFAHRENS

(1) Beschwerdegegenstand

Gegenstand des Schlichtungsverfahrens können zivilrechtliche Streitigkeiten aller Art sein. Ausgenommen sind arbeitsvertragliche Streitigkeiten.

Die Beschwerden müssen verbrauchertypisch sein, d. h., der streitige Geschäftsvorfall darf nicht im Zusammenhang mit der gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit der Beschwerde führenden Partei stehen. Diese Einschränkung gilt nicht, wenn die Beschwerde einen Sachverhalt betrifft, der sich aus der Anwendung des § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes ergibt, es sei denn die dort aufgeführten Vorschriften gelten nur für Verbraucher.

(2) Ablehnungsgründe

Der Ombudsman lehnt die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens als unzulässig ab, wenn

- kein ausreichender Antrag gestellt wurde;
- die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach Ziffer II. Absatz 4 dieser Verfahrensordnung zuständigkeithalber abzugeben ist;
- wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist;
- bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist;
- wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien;
- die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat;
- die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist;
- die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde;
- der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und das Kreditinstitut die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Der Ombudsman kann die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens als unzulässig ablehnen, wenn

¹⁾ Unabhängig davon, ob der VÖB Schlichter oder Schlichterinnen bestellt, wird in der Verfahrensordnung aus Gründen der Vereinfachung einheitlich der Begriff „Ombudsman“ bzw. „Ombudsleute“ verwendet.



- eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist;
- Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Verbraucherschlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

II. VORVERFAHREN BEI DER GESCHÄFTSSTELLE

(1) Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

Der VÖB hat zur Unterstützung des Ombudsmanns bei Durchführung der Schlichtungsverfahren eine Geschäftsstelle eingerichtet. Ombudsmann und Geschäftsstelle bilden zusammen die Verbraucherschlichtungsstelle. Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist in Textform zu beantragen. Als Antrag gilt die Beschwerde. Vor der Beantragung sollte dem Kreditinstitut Gelegenheit gegeben worden sein, der Beschwerde abzuweichen. Eine vorherige erfolglose Beschwerde beim Kreditinstitut ist keine Voraussetzung für die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Anträge zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens sind zu richten an die

Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband
Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)
Postfach 11 02 72
10832 Berlin
E-Mail: ombudsmann@voeb-kbs.de

In dem Antrag sind die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Dem Antrag sind die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen beizufügen. Der Antragsteller hat außerdem zu versichern, dass wegen derselben Streitigkeit ein Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist, über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde und die Streitigkeit auch nicht bei einem Gericht anhängig ist, die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, nicht zu einer noch rechtshängigen Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet

sind, die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde, nicht bereits wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien, und, sofern es sich um eine Streitigkeit über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags handelt, ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes weder anhängig noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist.

(2) Rücknahme des Antrags

Der Antragsteller kann seinen Antrag bis zur Beendigung des Verfahrens gegenüber der Geschäftsstelle zurücknehmen. Mit der Rücknahme des Antrags endet das Schlichtungsverfahren. Wird anschließend wegen derselben Streitigkeit noch einmal ein Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens gestellt, wird die Durchführung nach Ziffer I. Absatz 2 Satz 1 dieser Verfahrensordnung abgelehnt.

(3) Bestätigung des Antrageingangs

Die Geschäftsstelle bestätigt dem Antragsteller den Eingang seines Antrags. Gleichzeitig wird der Antragsteller über den weiteren Verfahrensgang sowie darüber unterrichtet, dass er sich in jeder Lage des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, beraten oder vertreten lassen kann. Soweit für einen ausreichenden Antrag nach Ziffer II. Absatz 1 dieser Verfahrensordnung erforderlich, wird der Antragsteller um Ergänzung seines Vortrages bzw. Vervollständigung seiner Unterlagen innerhalb von mindestens zwei Wochen gebeten verbunden mit dem Hinweis, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens nach Ziffer I. Absatz 2 dieser Verfahrensordnung vom Ombudsmann abgelehnt werden muss, wenn innerhalb der Frist die Mängel des Antrags nicht beseitigt werden.

(4) Prüfung der Zuständigkeit

Ist die Verbraucherschlichtungsstelle nicht zuständig und handelt es sich um eine Streitigkeit nach § 14 Absatz 1 des



Unterlassungsklagengesetzes, wird der Schlichtungsantrag unter gleichzeitiger Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben.

Hat das Kreditinstitut keine inländische Niederlassung, besteht aber eine Niederlassung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum, unterrichtet die Verbraucherschlichtungsstelle den Antragsteller über die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung in diesem Vertragsstaat. Auf Antrag leitet die Verbraucherschlichtungsstelle den Antrag an eine für außergerichtliche Streitbeilegung zuständige Stelle in dem anderen Vertragsstaat weiter.

(5) Einholung von Stellungnahmen des Kreditinstituts

Ist die Verbraucherschlichtungsstelle für den Antrag zuständig und entspricht er den Anforderungen nach Ziffer II. Absatz 1 dieser Verfahrensordnung, leitet die Geschäftsstelle den Antrag dem betroffenen Kreditinstitut zur Stellungnahme zu, es sei denn, es liegt nach ihrer Auffassung ein Ablehnungsgrund gemäß Ziffer I. Absatz 2 dieser Verfahrensordnung vor (s. Ziffer III. Absatz 1 dieser Verfahrensordnung). Gleichzeitig wird das Kreditinstitut darüber unterrichtet, dass es sich in jeder Lage des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, beraten oder vertreten lassen kann. Das Kreditinstitut hat innerhalb eines Monats ab Zugang Stellung zu nehmen. Auf Antrag des Kreditinstituts kann eine Nachfrist von einem weiteren Monat eingeräumt werden. Die Stellungnahme des Kreditinstituts wird dem Antragsteller zugeleitet. Dieser kann sich innerhalb eines Monats ab Zugang hierzu äußern. Auf seinen Antrag kann die Frist um einen Monat verlängert werden.

III. SCHLICHTUNGSVERFAHREN BEIM OMBUDSMANN

(1) Prüfung der Zulässigkeit

Besteht nach Auffassung der Geschäftsstelle ein Ablehnungsgrund gemäß Ziffer I. Absatz 2 dieser Verfahrensordnung, legt sie den Antrag sowie etwaig dazu eingegangene Stellungnahmen und Unterlagen dem Ombudsmann zur Prüfung der Zulässigkeit vor.

Teilt der Ombudsmann die Auffassung der Geschäftsstelle, lehnt er die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens gegenüber den Beteiligten in Textform unter Hinweis auf den Ablehnungsgrund und mit kurzer Begründung bis drei Wochen nach dem Zeitpunkt, zu dem ihm alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, als unzulässig ab. Mit dem Bescheid über die Unzulässigkeit der Beschwerde ist das Verfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle beendet. Liegt nach Auffassung des Ombudsmanns kein Ablehnungsgrund vor, wird das Schlichtungsverfahren durchgeführt.

(2) Vorlage an den Ombudsmann

Sofern das Kreditinstitut dem Anliegen des Antragstellers nicht entspricht oder sich das Schlichtungsverfahren nicht auf andere Weise erledigt und nach Einschätzung der Geschäftsstelle keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstigen Informationen mehr benötigt werden, legt diese den Antrag sowie die dazu eingegangenen Stellungnahmen und Unterlagen nach Ablauf der Fristen dem Ombudsmann vor. Der Zeitpunkt, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, wird den Beteiligten unverzüglich mitgeteilt.

Hält der Ombudsmann eine weitere Aufklärung des Sachverhalts für geboten, kann er die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen auffordern oder Auskünfte bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der Deutschen Bundesbank oder bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum einholen. Eine Beweisaufnahme führt der Ombudsmann nur durch, wenn der Beweis durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden kann. Die Vorschläge des Ombudsmanns ergehen grundsätzlich nach Aktenlage.

(3) Schlichtungsvorschlag

Bei zulässigen Beschwerden unterbreitet der Ombudsmann einen Vorschlag, wie die Streitigkeit nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben, angemessen beigelegt werden kann. Bei Beschwerden über die Ablehnung der Eröffnung eines sogenannten Girokontos für jedermann



beschränkt sich der Schlichtungsvorschlag auf die Feststellung, ob das Kreditinstitut die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft (DK) zum Thema „Girokonto für jedermann“ beachtet hat. Der Schlichtungsvorschlag enthält eine kurze und verständliche Begründung. Er kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur angemessenen Beilegung des Streits geboten erscheint. Der Schlichtungsvorschlag wird den Beteiligten in Textform spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, übermittelt, es sei denn, diese Frist ist vom Ombudsmann verlängert worden. Eine Verlängerung ist ohne Zustimmung der Beteiligten nur für Streitigkeiten möglich, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Über eine Fristverlängerung unterrichtet der Ombudsmann die Beteiligten unverzüglich.

Zusammen mit dem Schlichtungsvorschlag werden die Beteiligten darauf hingewiesen, dass sie den Vorschlag innerhalb von sechs Wochen nach Zugang durch eine Erklärung in Textform gegenüber der Geschäftsstelle annehmen können, welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsvorschlags hat, dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann, eine Pflicht zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht besteht und dass die Beteiligten bei Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags berechtigt sind, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen. Sollten die Beteiligten ihr Einverständnis innerhalb der Frist von sechs Wochen nicht erklären, wird davon ausgegangen, dass sie den Schlichtungsvorschlag ablehnen.

(4) Mitteilung des Ergebnisses

Nach Ablauf der sechs Wochen teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstands in Textform mit. Mit dieser Mitteilung ist das Verfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle beendet. Auf Antrag eines Beteiligten wird diesem eine Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung ausgestellt, wenn ein Schlichtungsverfahren durchgeführt wurde, aber die Streitigkeit nicht beigelegt werden konnte. Die Bescheinigung enthält Namen und Anschriften der Be-

teiligten, eine kurze Darstellung des Verfahrensgegenstands sowie den Zeitpunkt der Beendigung des Schlichtungsverfahrens.

IV. AUSWAHL, BESTELLUNG UND ABBERUFUNG DES OMBUDSMANNS

(1) Auswahl und Bestellung

Der Ombudsmann wird vom Vorstand des VÖB auf Vorschlag der Geschäftsführung jeweils für die Dauer von mindestens drei Jahren bestellt. Die Bestellung kann wiederholt werden. Vor der Bestellung teilt der VÖB dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv) Namen, Qualifikation, beruflichen Werdegang und etwaige Vortätigkeiten als Ombudsmann der vorgesehenen Person mit. Wenn innerhalb von zwei Monaten schriftlich gegenüber dem VÖB keine Tatsachen vorgebracht werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der Person in Frage stellen, kann diese zum Ombudsmann bestellt werden. Der Name der Person, ihre Qualifikation und ihr beruflicher Werdegang in den letzten drei Jahren vor Bestellung sowie der Inhalt des Beschäftigungsverhältnisses mit dem VÖB und das Ergebnis der Anhörung des vzbv werden dem Bundesamt für Justiz mitgeteilt.

(2) Qualifikation, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt haben und darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung nicht beim VÖB, es sei denn als Ombudsmann, bei einem Kreditinstitut, das am Schlichtungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle des VÖB teilnimmt, oder bei einem mit einem solchen Kreditinstitut verbundenen Unternehmen beschäftigt gewesen sein. Der Ombudsmann ist in dieser Eigenschaft unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Er ist verantwortlich für eine faire und unparteiische Schlichtung.

Ein Ombudsmann darf eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. An seiner Stelle wird sein Vertreter tätig.



(3) Abberufung

Ein Ombudsmann kann von seinem Amt abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige oder unparteiische Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen, wenn der Ombudsmann nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seiner Aufgaben gehindert ist oder wenn ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt. Der Ombudsmann hat den VÖB über das Vorliegen von Abberufungsgründen nach Satz 1 unverzüglich zu unterrichten.

(4) Vertreter und Geschäftsverteilung

Für jeden Ombudsmann wird ein anderer Ombudsmann als Vertreter bestellt. Für den Vertreter gelten die o. g. Voraussetzungen entsprechend. Die Geschäftsverteilung wird vor jedem Geschäftsjahr von den Ombudsteuten gemeinsam schriftlich festgelegt. Eine Änderung der Geschäftsverteilung ist während des Geschäftsjahres nur aus wichtigem Grund zulässig.

V. VERFAHRENSSPRACHE

Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.

VI. VERTRAULICHKEIT

Der Ombudsmann und die in der Geschäftsstelle tätigen Personen sind zur Verschwiegenheit über die Schlichtungsverfahren verpflichtet.

VII. VERTRETUNG

Die Beteiligten können sich in jeder Lage des Schlichtungsverfahrens von einem Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, beraten oder vertreten lassen. Die Vertretungsbefugnis ist nachzuweisen.

VIII. KOSTEN DES VERFAHRENS

Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für den Antragsteller kostenfrei. Auslagen werden grundsätzlich nicht erstattet. Sofern sich der Antragsteller in dem Verfahren vertreten lässt, trägt er die Kosten seines Vertreters selbst.

In Sondersituationen erhebt die Verbraucherschlichtungsstelle von den hiervon betroffenen Kreditinstituten einen anteiligen Beitrag von bis zu 100 € pro Fall an den Mehrkosten.

IX. HEMMUNG DER VERJÄHRUNG

Das Schlichtungsverfahren hemmt die Verjährung nach Maßgabe von § 204 des Bürgerlichen Gesetzbuchs.

X. TÄTIGKEITSBERICHT

Der VÖB erstellt jährlich einen Bericht über die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle und alle zwei Jahre einen Evaluationsbericht.



FIN-NET

Die Schlichtungsstelle des VÖB ist Mitglied im so genannten FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network). FIN-NET ist ein die Länder des Europäischen Wirtschaftsraums, d.h. die EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen umspannendes Netz nationaler Organisationen, die für die außergerichtliche Beilegung von Streitfällen zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern wie Banken, Versicherungen, Investmentfonds oder Zahlungsdienstleistern zuständig sind. FIN-NET wurde 2001 von der Europäischen Kommission ins Leben gerufen, um die Zusammenarbeit zwischen den europäischen Schlichtungsstellen zu fördern und um Verbrauchern den Zugang zu alternativen Streitbeilegungsverfahren bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten über die Erbringung von Finanzdienstleistungen zu erleichtern. FIN-NET kann jede Stelle im Europäischen Wirtschaftsraum beitreten, die für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten im Bereich Finanzdienstleistungen zuständig ist und den Grundsätzen der Europäischen Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie) entspricht. In einer sogenannten Absichtserklärung (Memorandum of Understanding, MoU) vom 31. Januar 2001, die 2016 überarbeitet wurde, wird festgelegt, wie die Zusammenarbeit der Mitglieder zur Beilegung grenzüberschreitender Finanzstreitigkeiten im Einzelnen ablaufen muss. In der Regel wird der Verbraucher an die für ihn zuständige Schlichtungsstelle in dem jeweiligen Land verwiesen und erhält hierzu die notwendigen Informationen. Seit 2001 hat die Zahl der Mitglieder stetig zugenommen und umfasste Ende 2023 insgesamt 62 Mitglieder aus 30 Ländern inklusive assoziierter Mitglieder aus der Schweiz, dem Vereinigten Königreich und von den Kanalinseln.

Die im FIN-NET zusammengeschlossenen außergerichtlichen Streitschlichtungsstellen decken entweder nur bestimmte Finanzdienstleistungsbereiche ab, wie den Wertpapier-, den Zahlungs-, den Banken- oder den Versicherungsbereich, oder sind zuständig für den gesamten Finanzdienstleistungssektor. Darüber hinaus gibt es Stellen, die sich ganz allgemein mit Verbraucherbeschwerden beschäftigen, darunter – als ein Teil von diesen – auch mit solchen, die Finanzdienstleistungen betreffen. Die meisten alternativen Streitbeilegungssysteme haben eine zentrale Stellung in ihrem Land inne, einige nur einen



regionalen Wirkungskreis. Zudem können die Systeme danach unterschieden werden, ob sie staatliche Träger besitzen oder von privater Seite gegründet worden sind, üblicherweise von den Verbänden, in welchen sich die jeweiligen Finanzdienstleister zusammengeschlossen haben.

Auch die Verfahren der verschiedenen Systeme unterscheiden sich. So ist bei einigen eine Entscheidung vorgesehen, wie die Meinungsverschiedenheit beizulegen ist. Die Entscheidung kann dabei für beide Parteien oder nur für den betroffenen Finanzdienstleister verbindlich sein. Andere außergerichtliche Streitbeilegungssysteme unterbreiten den Parteien lediglich eine Empfehlung, wobei es diesen freigestellt ist, der Empfehlung zu folgen oder nicht. Mitunter enthält sich die angerufene Stelle formal eines eigenen Standpunkts, wie der Streit gelöst werden kann, und unterstützt die Parteien lediglich darin, ihre eigene Lösung zu finden und auf deren Grundlage eine Vereinbarung miteinander zu schließen, auch wenn – informell – nicht selten angedeutet wird, wie eine solche Lösung aussehen könnte. Schließlich ist auch ein Mix anzutreffen dergestalt, dass zunächst versucht wird, den Konflikt im Wege der Mediation zu lösen, und erst dann, wenn dies scheitert, übergegangen wird zu einer Schlichtung (sog. MedArb).

Weitere Informationen rund um FIN-NET, speziell zu den angeschlossenen nationalen Schlichtungsstellen, sowie die Tätigkeitsberichte von FIN-NET für die Jahre 2013 bis 2019 sind unter https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_de abrufbar.



Jahresrückblick 2023

Im Jahr 2023 erreichten die Geschäftsstelle der Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB insgesamt 2.431 Beschwerden und 170 Anfragen, was im Vergleich zum Vorjahresniveau einer Steigerung um 46 Prozent entspricht.

Im Einzelnen stellt sich das Jahr 2023 in der Rückschau wie folgt dar:

	Anzahl	Anteil
Anzahl der eingegangenen Anfragen	170	
Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt)	2.431	100 %
davon		
Wertpapiergeschäft	19	0,78 %
Kreditgeschäft - Hypothekarkredite	57	2,35 %
Kreditgeschäft - Investitions-/Konsumentenkredite	15	0,62 %
Zahlungsverkehr - kartengebunden	102	4,20 %
Zahlungsverkehr - Kontoführung	734	30,19 %
Spargeschäft	58	2,39 %
Kündigung Bausparvertrag	10	0,41 %
Gebühren/Entgelte	53	2,18 %
Jahresentgelte Bausparvertrag	1.338	55,04 %
Basiskonto	2	0,08%
P-Konto	10	0,41%
Kontowechsel	4	0,16%
Immobilienvermittlung	1	0,04%
Bürgschaften/Drittsicherheiten	1	0,04%
Sorten-/Devisengeschäft	1	0,04%
Diverses	26	1,07%



	Anzahl	Anteil
Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)	2.064	100 %
Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge (insgesamt), bezogen auf die im Berichtsjahr abschließend bearbeiteten Anträge	153	7,41 %
davon		
1. Es wurde kein ausreichender Antrag gestellt.	0	
2. Die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig (insgesamt).	122	
davon Anträge, die nach § 24 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abgegeben / weitergeleitet wurden.	122	
3. Wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig.	1	
4. Bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz ist bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48-50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruches anhängig oder es ist in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden.	0	
5. Wegen der Streitigkeit ist ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien.	0	
6. Die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden.	1	
7. Die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, wurden zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet und die Klage ist noch rechthängig.	0	
8. Die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt,	0	
davon Anerkenntnis oder Erfüllung durch Antragsgegner (auch wenn letztendlich eine Ablehnung nicht erfolgt ist).	0	
9. Der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben.	0	
10. Eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt.	1	
11. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.	28	



	Anzahl	Anteil
Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien sich geeinigt haben	1.374	66,57 %
davon		
1. Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	54	2,62 %
2. optional: Anerkenntnis oder Erfüllung durch den Antragsgegner und Antrag wurde deswegen nicht wegen § 6 Abs. 1 Nr. 7 FinSV abgelehnt.	-	-
3. optional: Sonstige Einigung der Parteien vor Ergehen eines Schlichtungsvorschlags, z. B. durch Vergleich o. Ä.	1.320	63,95 %
Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren (insgesamt), bezogen auf die im Berichtsjahr abschließend bearbeiteten Anträge	537	26,02 %
davon		
1. Die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen.	143	6,93 %
2. Der Antragsteller hat seinen Antrag zurückgenommen (§ 7 Abs. 2 FinSV).	394	19,09 %
Durchschnittliche Dauer der Verfahren		
1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 FinSV)	45	Tage
2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	183	Tage
Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt), bezogen auf alle Fälle einer Einigung	-	
Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien nicht an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)	-	
Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten (sofern bekannt), bezogen auf die im Berichtsjahr eingegangenen Anträge	17	0,70 %



Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen

Signifikant häufig waren im Berichtszeitraum zwei Problemstellungen Gegenstand von Beschwerden. Die erste betraf die sog. Jahresentgelte, welche bei Bausparverträgen in der Ansparphase erhoben werden, die zweite unautorisierte Verfügungen im Zahlungsverkehr.

Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten

Als Auslöser für den sehr hohen Eingang an Beschwerden, die das sog. Jahresentgelt betreffen, darf das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 15. November 2022 gelten, wonach eine entsprechend vorformulierte Klausel in Bausparverträgen unwirksam ist, das sich allerdings zu einzelnen Aspekten wie z. B. der Verjährungsfrage oder der Kostenregelung im Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz nicht verhält. Die sich hier im Berichtszeitraum herausgebildete Schlichtungspraxis der Ombudsleute einerseits sowie die sich an ihr orientierende Erstattungspraxis der Institute andererseits sollten dazu führen, dass sich die Anzahl dieser Beschwerden im nächsten Jahr wieder auf ein normales Maß einpendelt. Empfehlungen zur Vermeidung erscheinen daher insoweit nicht erforderlich. Was hingegen die Fälle sogenannter Computerkriminalität angeht, sind angesichts der Vielschichtigkeit des Phänomens – sowohl was das Nutzerverhalten angeht als auch die jeweils zum Einsatz kommende Technik – Empfehlungen über die bereits allgemein bekannten hinaus nur schwer möglich.

Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

Wie im Jahr 2022 erreichten die Geschäftsstelle der Verbraucherschlichtungsstelle des VÖB im Berichtszeitraum deutlich wieder mehr grenzübergreifende Anträge als üblich. So gingen in der Geschäftsstelle als „nächstgelegenes System“ zwei und als „zuständigem System“ insgesamt achtzehn grenzüberschreitende Beschwerden ein. Zwei der Beschwerden, welche die Verbraucherschlichtungsstelle als „zuständiges System“ erreichten, wurden wieder zurückgenommen, zwei weitere Beschwer-

den konnten bereits im Vorverfahren, also ohne dass sie dem Ombudsmann vorgelegt werden mussten, im Sinne des Antragstellers geregelt werden, in fünf Fällen stellte sich heraus, dass auf Seiten des Beschwerdeführers ein Missverständnis vorlag, das noch im Vorverfahren aufgeklärt werden konnte, und in einem Fall musste der Ombudsmann einen für den Beschwerdeführer ungünstigen Schlichtungsvorschlag unterbreiten. Die restlichen acht Verfahren waren zum Zeitpunkt der Drucklegung noch offen.

Alle Anträge, welche bei der Verbraucherschlichtungsstelle des VÖB als „zuständigem“ System eingingen, wurden von den Verbrauchern stets selbst eingereicht. Eine vorherige Vermittlung oder die Weiterleitung eines Antrags durch die Schlichtungsstelle eines anderen Lands war in keinem Fall erkennbar.

Wird die Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB als „nächstgelegenes System“ angesprochen, erhalten die Verbraucher grundsätzlich sachdienliche Informationen über die für sie zuständige Schlichtungsstelle in dem jeweiligen Land, um sich mit ihrem Anliegen unmittelbar selbst an diese wenden zu können.

Eine direkte Zusammenarbeit zwischen der Verbraucherschlichtungsstelle des VÖB und Schlichtungsstellen anderer Länder in dafür geschaffenen Netzwerken wie dem FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network) zum Zwecke der Beilegung konkreter grenzübergreifender Streitigkeiten fand somit im Berichtszeitraum nicht statt.

Schlichtungsvorschläge

Kontoführung und Zahlungsverkehr

Zugang nur an Geschäftstagen

Der Beschwerdeführer bewirkte an einem Samstag gegen 22:16 Uhr eine Online-Überweisung über 800 € zum Erwerb von Konzerttickets. Tags darauf, am Sonntag, erhielt er vom Ebay-Kleinanzeigenportal eine Sicherheitswarnung hinsichtlich des Anbieters der Konzerttickets, was ihn unwidersprochen veranlasste, noch am selben Tag per Telefon und Fax seine Bank aufzufordern, die getätigte Überweisung nicht auszuführen. Nachdem die Überweisung trotzdem ausgeführt worden war, beantragte der Beschwerdeführer am folgenden Montag eine Rückholung der Überweisung, die jedoch kein Ergebnis erbrachte. Mit seiner Beschwerde begehrte der Beschwerdeführer die Erstattung der 800 €. Die Bank lehnte dies ab. Sie war der Auffassung, dass nach Bestätigung der Überweisung durch Eingabe einer TAN der Überweisungsauftrag als zugegangen zu gelten habe und weder storniert noch widerrufen werden könne.

Nach Ansicht des Ombudsmanns sei insbesondere von den Bedingungen der Bank für den Überweisungsverkehr auszugehen:

4. Zugang des Überweisungsauftrags bei der Bank

1) Der Überweisungsauftrag wird wirksam, wenn er der Bank zugeht. Das gilt auch, wenn der Überweisungsauftrag über einen Zahlungsauslösedienstleister erteilt wird. Der Zugang erfolgt durch die dafür vorgesehenen Empfangsvorrichtungen der Bank (z.B. mit Abgabe in den Geschäftsräumen oder Eingang auf dem Onlinebanking-Server der Bank).

2) Fällt der Zeitpunkt des Eingangs des Überweisungsauftrags nach Absatz 1 Satz 3 nicht auf einen Geschäftstag der Bank gemäß des Preis- und Leistungsverzeichnisses, so gilt der Überweisungsauftrag erst am darauf folgenden Geschäftstag als zugegangen.

5. Widerruf des Überweisungsauftrags

1) Bis zum Zugang des Überweisungsauftrags bei der Bank (siehe Nummer 4. Absätze 1 und 2) kann der Kunde diesen durch Erklärung gegenüber der Bank widerrufen.

Nachdem der hier fragliche Tag, ein Samstag, nach dem Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank kein Geschäftstag gewesen sei, sei gemäß Ziffer 4. Abs. 2 der Bedingungen für den Überweisungsverkehr davon auszugehen, dass der von dem Beschwerdeführer angestoßene Überweisungsauftrag der Bank erst am nächsten Geschäftstag und somit erst am Montag als zugegangen gelte. Dies bedeute, dass der Beschwerdeführer den Überweisungsauftrag am Sonntag wirksam durch die von ihm geführten Telefonate bzw. das der Bank unstreitig übermittelte Fax widerrufen habe. Durch die gleichwohl am Montag erfolgte Ausführung des Überweisungsauftrags habe die Bank damit gegen ihr obliegende Pflichten verstoßen, weswegen sie zur Erstattung des fraglichen Betrages an den Beschwerdeführer verpflichtet sei.

Unannehmlichkeiten und Stress beim Kontozugang

Die Beschwerdeführerin unterhielt ein Online-Konto bei der Bank. Als sie Mitte Oktober ein neues Smartphone mit unveränderter Mobil-Nummer als Endgerät für das Online-Banking einsetzen wollte, erhielt sie keinen Zugang mehr zu ihrem Konto. 14 Tage später gelang es im Rahmen eines 40-minütigen Telefonats mit einer Mitarbeiterin der Bank, den Zugang manuell einzurichten - ohne die von der Bank in Aussicht gestellte und bis dahin noch immer nicht übersandte Aktivierungsgrafik. Seit Mitte Oktober hatte die Beschwerdeführerin wiederholt telefonisch und zuletzt auch per E-Mail den fehlenden Zugang zu ihrem Online-Konto beanstandet und um Abhilfe gebeten. Den nach dem Vortrag der Bank mit dem Problem vertrauten und diesbezüglich gut geschulten Mitgliedern ihres Serviceteams gelang es jedoch nicht, den Mangel zu beheben. Erst nachdem sich die Beschwerdeführerin an den Vorstand der Bank gewandt hatte, wurde sie von der Mitarbeiterin, mit deren Hilfe sie letztlich den Zugang zu ihrem Konto herstellen konnte, kontaktiert. Die Bank ließ der Beschwerdeführerin deshalb neben einer Entschuldigung für die Unannehmlichkeiten einen Rabatt-Gutschein in Höhe von 15 € zukommen, der bei einigen Händlern eingelöst werden kann. Die Beschwerdeführerin hielt dies nicht für ausreichend. Sie begehrte eine Entschädigung in Höhe von insgesamt 50 bis 100 €. Die Bank lehnte das Begehren ab.



Der Ombudsmann wies zunächst darauf hin, dass die Beschwerdeführerin nicht behauptet habe, dass ihr wegen des zwischenzeitlich nicht möglichen Zugangs zu ihrem Online-Konto ein materieller Schaden entstanden sei. Vielmehr begehre sie eine Entschädigung für Unannehmlichkeiten und Stress. Ein Anspruch auf derartigen immateriellen Schadensersatz setze jedoch neben einer Pflichtverletzung des Anspruchsgegners nach § 253 Abs. 1 BGB voraus, dass diese Art des Schadensersatzes für Fälle der in Frage stehenden Art gesetzlich vorgesehen sei. In Bezug auf die Verletzung von Pflichten aus einem Zahlungsdiensterahmenvertrag durch den Zahlungsdienstleister (vorliegend durch die Bank) existiere jedoch keine derartige gesetzliche Regelung. Ungeachtet dessen sei festzuhalten, dass die Bank eine Hauptpflicht aus dem mit der Beschwerdeführerin geschlossenen Zahlungsdienstleisterahmenvertrag verletzt habe, indem sie der Beschwerdeführerin zwei Wochen lang keinen Online-Zugang zu deren Online-Konto habe verschaffen können. Eine der Hauptpflichten des Zahlungsdienstleisters aus dem Zahlungsdienstleisterahmenvertrag nach § 675 f BGB bestehe darin, dem Zahlungsdienstnutzer ein Konto einzurichten und zu es führen. Diese Hauptpflicht beinhalte selbstverständlich auch die Pflicht, dem Zahlungsdienstnutzer die Möglichkeit zu eröffnen, Verfügungen über dieses Konto vorzunehmen. Dieser Verpflichtung sei die Bank zwei Wochen lang nicht nachgekommen. Wäre der Beschwerdeführerin deshalb ein materieller Schaden entstanden, hätte die Bank nach § 280 Abs. 1 Satz 1 BGB grundsätzlich dafür aufkommen müssen. Die Bank wäre nach § 280 Abs. 1 Satz 2 BGB nur dann nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn sie darlegen und beweisen könnte, dass sie die Verletzung ihrer Pflichten nicht zu vertreten habe. Dieser Nachweis würde ihr nicht gelingen. Denn ihr Vorbringen, dass die Mitglieder ihres Serviceteams mit dem konkreten Problem vertraut und gut geschult seien, sei unbehelflich. Es werde im vorliegenden Fall bereits durch den tatsächlichen Ablauf widerlegt. Dem Serviceteam sei zwei Wochen lang keine Abhilfe gelungen. Das Argument der Bank, dass die Beschwerdeführerin auch schriftlich per Post Zahlungsaufträge hätte erteilen können, könne nicht ernstlich zur Exkulpation des fehlenden Online-Zugangs zu einem Online-Konto dienen. Nach allem falle der Bank zwar die Verletzung einer vertraglichen Hauptpflicht zur Last, könne aber die Beschwerdeführerin dennoch keinen immateriellen Schadensersatz beanspruchen. Eine Situation wie diese sei in

Ziffer III. Abs. 3 Satz 1 der Verfahrensordnung angesprochen, wonach der Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns eine angemessene Beilegung der Streitigkeit unter Berücksichtigung von Treu und Glauben vorsehen solle. Der Ombudsmann schlug der Bank daher vor, dem Konto der Beschwerdegegnerin einen Betrag von 35 € gutzuschreiben. Sofern der Schlichtungsvorschlag angenommen würde, erhalte die Beschwerdeführerin insgesamt 50 €. Würde man ihren Zeitaufwand in dieser Angelegenheit auf insgesamt drei bis vier Stunden veranschlagen, bekäme sie zwischen 12 und 16 € pro Stunde als immaterielle Entschädigung. Dies erscheine angesichts der Schwere der Pflichtverletzung der Beschwerdegegnerin angemessen. Die Beschwerdeführerin möge sich dabei vor Augen führen, dass sie in einer gerichtlichen Auseinandersetzung aus den genannten Gründen keine Aussicht auf Erfolg hätte. Die Bank möge bedenken, dass der vorliegende Fall Defizite in ihrem Service offenkundig gemacht habe, welche dann zu Schadensersatzverpflichtungen führen würden, wenn einer Kundin oder einem Kunden ein materieller Schaden entstanden wäre. Die Geduld und Ausdauer der Beschwerdeführerin bis zur Lösung des Problems und damit zur Aufdeckung der Defizite verdiene Anerkennung.

Buchungswirrwarr

Die Beschwerdeführerin hatte über ein Portal eine Ferienwohnung gebucht und die Miete in Höhe von 510 € online über ihre Karte an das Portal bezahlt. Nachdem die Vermieter mitgeteilt hatten, dass eine Doppelbuchung der Wohnung vorliege und die Beschwerdeführerin die Buchung stornieren möge, folgte die Beschwerdeführerin dieser Aufforderung und buchte, wieder über das Portal, eine andere Ferienwohnung zum Preis von 470 €. Die Miete in dieser Höhe bezahlte sie ebenfalls online über ihre Karte an das Portal und wies die Bank an, die Zahlung an in Höhe von 510 € wegen einer „Doppelbuchung“ zurück zu buchen. Die Bank holte jedoch die Zahlung in Höhe von 470 € zurück, woraufhin die Vermieterin der zweiten Ferienwohnung der Beschwerdeführerin mit einer Anzeige wegen Mietbetrugs drohte. Auf erneute Intervention der Beschwerdeführerin hin schrieb die Bank deren Konto sodann 510 € gut und belastete das Konto wieder mit 470 €. Zwischenzeitlich hatte die Beschwerdeführerin allerdings wegen der Drohung der zweiten Vermieterin bereits noch einmal 470 € an das Portal für

die zuletzt gebuchte Wohnung überwiesen. Mit ihrer Beschwerde erstrebte sie die Erstattung von 470 €. Die Bank hingegen meinte, dass ihr kein Verschulden zur Last falle, und verwies die Beschwerdeführerin im Übrigen auf einen Regress gegenüber der Vermieterin der zweiten Wohnung.

Der Ombudsmann räumte ein, dass die Beschwerdeführerin die von der Vermieterin der zweiten Wohnung erbrachte Leistung nur einmal erhalten, aber zweimal bezahlt habe. Deshalb aber habe sie einen Anspruch aus ungerechtfertigter Bereicherung nach § 812 Abs. 1 Satz 1 Alt. 1 BGB gegen die Vermieterin auf Erstattung in Höhe von 470 €. Erst dann, wenn sich diese Forderung nicht als werthaltig und durchsetzbar erweisen sollte, könnte der Beschwerdeführerin ein Schaden entstanden sein, den die Bank, bei Vorliegen der weiteren Anspruchsvoraussetzungen, nach §§ 280 Abs. 1, 276 Abs. 1 BGB zu ersetzen hätte. Es sei allerdings weder von der Beschwerdeführerin vorgetragen worden noch sonst ersichtlich, dass sie die doppelt bezahlte Vermieterin in Anspruch genommen oder dies zumindest versucht habe. Schon deshalb könne ihr nach der derzeitigen Sach- und Rechtslage kein Anspruch gegen die Bank zustehen. Im Übrigen sei fraglich, ob der Bank überhaupt eine schuldhafte Pflichtverletzung vorzuwerfen sei. Der Stornierungsauftrag der Beschwerdeführerin an die Bank, dessen Wortlaut nicht dargelegt worden sei, schein dem übrigen Vorbringen der Beschwerdeführerin zufolge nicht eindeutig, sondern missverständlich gewesen zu sein. Danach habe die Beschwerdeführerin um die Gutschrift einer erfolgten Überweisung wegen einer „Doppelbuchung“ gebeten, womit sie eine Doppelbuchung der ersten Ferienwohnung gemeint habe. Dies aber sei irreführend gewesen, weil demgegenüber die Bank ohne Verschulden habe annehmen dürfen, dass mit „Doppelbuchung“ eine doppelte Belastung des Kontos der Beschwerdeführerin gemeint gewesen sei. So gesehen sei es konsequent gewesen, dass die Bank die zweite Überweisung als „doppelte“ Buchung angesehen und storniert habe. Der Umstand, dass beide Überweisungen an dasselbe Portal gegangen seien, dürfte die Angelegenheit für die Bank nicht übersichtlicher gemacht haben. Sofern die Beschwerdeführerin bei ihrer Weisung an die Bank zur Rückbuchung nicht den Betreff ihrer Zahlung an das Portal, wie etwa die Buchungsnummer, angegeben haben sollte, träfe sie ein weit überwiegendes Mitverschulden an dem Irrtum, welcher der Bank unterlaufen sei.

Kein Chargeback bei Falschlieferung

Der Beschwerdeführer reklamierte die Bezahlung eines von ihm autorisierten Geschäfts über knapp 2.000 USD, die er mit seiner VISA-Debitkarte vorgenommen hatte. Nach seinen Angaben wurde eine falsche bzw. keine neuwertige Ware geliefert. Auf eine entsprechende Rüge des Beschwerdeführers hatte sich der Verkäufer per Mail über Paypal bereit erklärt, dem Beschwerdeführer den vollen Kaufpreis gegen Rücksendung der Ware und Übernahme der Kosten für die Rücksendung zu erstatten. Gleichwohl behauptete der Beschwerdeführer, der Verkäufer lehne die Rücknahme der falsch gelieferten Artikel ab, weshalb ihm die Bank den gesamten Kaufpreis zu erstatten habe. Die Bank trat der Beschwerde entgegen.

Der Ombudsmann empfahl dem Beschwerdeführer, sein mit der Beschwerde geltend gemachtes Begehren nicht weiterzuverfolgen. Grundsätzlich sei zunächst darauf zu verweisen, dass gemäß § 439 Abs. 5 BGB der Käufer im Falle einer Falschlieferung, die der Mangelhaftigkeit der gelieferten Sache gleichgestellt sei, dem Verkäufer die Sache zum Zweck der Nacherfüllung zur Verfügung zu stellen habe. Dies bedeute, dass der Beschwerdeführer entgegen seiner Ansicht verpflichtet sei, die falsch gelieferte Ware an den Verkäufer zurückzusenden. Gemäß § 439 Abs. 2 und Abs. 6 BGB sei allerdings davon auszugehen, dass die infolge der Beseitigung des Mangels erforderlichen Aufwendungen und damit auch die Kosten der Rücksendung der Ware vom Verkäufer zu erstatten seien. Weigere sich der Verkäufer, diese Kosten zu übernehmen, führe dies jedoch nicht dazu, dass nunmehr der Zahlungsdienstleister, die Bank, verpflichtet wäre, eine Rückzahlung des Kaufpreises an den Beschwerdeführer vorzunehmen. Eine Grundlage für eine derartige Verpflichtung sei nicht ersichtlich, vielmehr sei diese Frage, worauf die Bank hingewiesen habe, im Verhältnis zwischen dem Beschwerdeführer und dem Verkäufer zu klären. Im Übrigen sei nach allgemeinen Grundsätzen auch das Chargebackverfahren hierfür nicht der richtige Weg. Dieses greife lediglich dann, wenn trotz Entrichtung des Preises eine Ware nicht geliefert bzw. eine Dienstleistung nicht erbracht werde oder wenn der abgebuchte vom vereinbarten Betrag abweiche. Im vorliegenden Fall habe indessen eine Lieferung stattgefunden. Die Auseinandersetzung über die Mangelhaftigkeit der Ware bzw. über eine Falschlieferung gehöre daher auch nach Ansicht des Schlichters in den Bereich, in dem sich der Käufer



unmittelbar selbst mit dem Verkäufer auseinandersetzen habe. Einen Anlass für den Beschwerdeführer, dies zu tun, ergebe sich aus dem unstreitig erfolgten Angebot des Verkäufers, den vollen Kaufpreis nach Rücksendung der Ware zu erstatten. Warum der Beschwerdeführer dieses Angebot nicht genutzt habe, um seinerseits die Frage der Transport- und Portokosten mit dem Verkäufer zu erörtern, sei nach Lage der Dinge nicht nachvollziehbar. Davon abgesehen sei im Zeitpunkt der Reklamation auch die Frist für ein Chargebackverfahren bereits abgelaufen.

Kreditgeschäft

Finanzierung einer Schrott(?)-Immobilie

Im Jahr 2013 beabsichtigte der Beschwerdeführer den Erwerb einer Immobilie, die für einen Kaufpreis von 140.000 € angeboten wurde, und beantragte bei der Bank ein Darlehen in Höhe von 100.000 €. Die restlichen 40.000 € wollte er aus Eigenmitteln aufbringen. In dem Darlehensantrag gab er an, die Immobilie zur Eigennutzung erwerben zu wollen. Die Bank beauftragte daraufhin den Mitarbeiter X mit der Ermittlung des Beleihungswerts. Dieser bezifferte den Beleihungswert der Immobilie auf 136.000 € und deren Marktwert auf 151.000 €. Die Bank bewilligte sodann das beantragte Darlehen. Noch im Jahr 2013 wurde der Kaufvertrag über die Immobilie notariell beurkundet. Der Kaufpreis betrug 140.000 €, wobei eine bereits erfolgte Anzahlung in Höhe von 40.000 € quittiert wurde. Anschließend fand die Übergabe der Immobilie statt. Im Kaufvertrag hieß es: „Dem Käufer ist der Beräumungszustand des Vertragsobjektes, insbesondere des Wohnhauses, durch Besichtigung bekannt.“ Im Jahr 2018 beantragte der Beschwerdeführer und bewilligte die Bank ein weiteres Darlehen in Höhe von 30.000 €. Der Beschwerdeführer tilgte die Darlehen daraufhin nicht vereinbarungsgemäß, weshalb die Bank in 2020 bzw. 2021 die Darlehen zur sofortigen Rückzahlung kündigte und ein Inkassounternehmen mit der Beitreibung beauftragte. Seitdem zahlte der Beschwerdeführer monatlich gleichbleibende Beträge auf die Schuld ohne entsprechende Ratenzahlungsvereinbarung zwischen den Beteiligten. Der Beschwerdeführer schlug der Bank erfolglos eine gütliche Einigung dahingehend vor, dass er zur Abgeltung aller Forderungen der Bank 70.000 € zahlt. Nach Einleitung des Schlichtungsverfahrens fand ein Ortstermin unter Beteiligung des Anwalts

des Beschwerdeführers sowie von Vertretern der Bank statt, bei dem ein sehr schlechter Zustand der Immobilie festgestellt wurde. Der Beschwerdeführer behauptete, ihm sei im Jahr 2013 ein „Investitionsprojekt angetragen worden“. Der Mitarbeiter X der Bank sowie ein Vermittler seien mit dem Objekt an ihn „herangetreten“. Der Mitarbeiter X habe ihm „beratend zur Seite gestanden“ und ihn bei der Einwertung und Finanzierung des Objekts begleitet. Er selbst habe das Objekt nicht besichtigt. Die Bank behauptete, dass der Beschwerdeführer sich im Jahr 2013 wegen eines Darlehens zunächst an eine Sparkasse gewandt habe. Wegen der Finanzierung des Teilkaufpreises sei er von dieser an die Bank verwiesen worden. Der Mitarbeiter X habe den alleinvertretungsberechtigten Geschäftsführer der Verkäuferin nicht gekannt und habe keinerlei Kontakt zu ihm gehabt. Die Bank bestritt, dass der Beschwerdeführer das Objekt vor dem Abschluss des Kaufvertrags nicht besichtigt habe.

Theoretisch könnte der Beschwerdeführer nach Auffassung des Ombudsmanns gemäß der Rechtsprechung des BGH einen Anspruch darauf haben, von der Bank im Wege des Schadensersatzes so gestellt zu werden, als habe er einen dem Zustand der Immobilie im Jahr 2013 und seinen Interessen entsprechenden Darlehensvertrag mit ihr abgeschlossen (BGH, Urteil vom 19.06.2006 V ZR 264/05, Tz. 21, 22). Dies liefe im wirtschaftlichen Ergebnis auf eine Anpassung des Darlehensvertrags hinaus, welcher die Bank nicht zustimmen müsste (vgl. BGH, a.a.O.). Nach §§ 280 Abs. 1, 311 Abs. 2, 241 Abs. 2 BGB sei ein Vertragspartner dem anderen Teil unter anderem dann zum Schadensersatz verpflichtet, wenn er während der Vertragsverhandlungen eine ihm obliegende Aufklärungspflicht verletzt und diese Pflichtverletzung zu vertreten habe und wenn dem anderen Teil dadurch ein Schaden entstanden sei. Der Schaden könne auch darin bestehen, dass der andere Teil einen für ihn nachteiligen Vertrag abgeschlossen habe. Der Ombudsmann stellte zunächst klar, dass nach der Rechtsprechung des BGH eine Bank die Einwertung einer zu finanzierenden Immobilie nur im eigenen Interesse und im Interesse der Sicherheit des Bankensystems vornehme, nicht aber im Interesse des (potentiellen) Darlehensnehmers (BGH, Urteil vom 03.06.2008 – XI ZR 131/07 – Tz. 24). Danach habe der Mitarbeiter X der Bank den Beleihungswert gemäß den einschlägigen rechtlichen Vorgaben ermittelt. Dabei sei dahingestellt, ob inhaltlich zutreffend, da aus einer eventuell unzutreffenden Bewertung der Beschwerdeführer keine Ansprüche gegen die Beschwer-



degegerin herleiten könne. Anderes könne nur dann gelten, wenn die Bank in Person ihres Mitarbeiters X im Vorfeld der Darlehensgewährung die Anlageberatung des Beschwerdeführers übernommen hätte. Hierzu aber halte der Beschwerdeführer nur unscharfen Vortrag, obwohl er zu einer Substantiierung aus eigener Wahrnehmung in der Lage sein müsste. Dem Vorbringen, dass der Mitarbeiter X dem Beschwerdeführer „beratend zur Seite gestanden“ und ihn bei der Einwertung und Finanzierung „begleitet“ habe, fehle es an Substanz. Würde es besser substantiiert, würde das bis dahin unerhebliche Bestreiten dieses Vortrags durch die Bank beachtlich und wäre daher der Mitarbeiter X als Zeuge zu vernehmen. Im Schlichtungsverfahren finde jedoch gemäß Ziffer III. Abs. 2 Satz 3 der Verfahrensordnung eine Beweisaufnahme durch Zeugenvernehmung nicht statt, auch keine schriftliche Zeugenbefragung nach § 377 Abs. 3 ZPO. Das Schlichtungsverfahren würde mithin im Falle besserer Substantiierung des Vorbringens des Beschwerdeführers wegen der Beweisbedürftigkeit eines entscheidungserheblichen Umstandes unzulässig nach Ziffer I. Abs. 2 Satz 2 Alt. 2 der Verfahrensordnung. Es könne somit nicht davon ausgegangen werden, dass die Bank eine Anlageberatung des Beschwerdeführers übernommen habe. Auch wenn sie den Beleihungswert einer von ihr zu finanzierenden Immobilie nicht im Interesse ihres Kunden ermittele, könne einer Bank nach der Rechtsprechung des BGH jedoch aufgrund besonderer Umstände eine Aufklärungspflicht gegenüber diesem obliegen. Dies gelte unter anderem dann, wenn die finanzierende Bank mit dem Verkäufer institutionalisiert zusammenwirke oder wenn auf Seiten der Bank ein schwerwiegender Interessenkonflikt bestehe, der zu einer Übervorteilung des Kunden verleiten könnte (BGH, Urteil vom 03.08.2008 XI ZR 131/07 Tz. 18 ff.). Die Vermutung, dass diese Voraussetzungen gegeben sein könnten, liege offensichtlich den vom Anwalt des Beschwerdeführers formulierten Fragen an den Mitarbeiter X zugrunde, auf wessen Initiative der Darlehensantrag zustande gekommen sei und in welchem Verhältnis damals der Mitarbeiter X zu der Verkäuferin gestanden habe. Auf gleicher Linie liege die Behauptung des Beschwerdeführers, der Mitarbeiter X und ein Vermittler seien mit dem Objekt an ihn „herangetreten“. Dieses „Herantreten“ habe der Beschwerdeführer aber nicht ausreichend substantiiert. Seine Vermutungen bezüglich der Kontakte zwischen dem Mitarbeiter X und der Verkäuferin wären, wenn sie als Behauptungen mit

Nichtwissen bestritten würden, wiederum beweisbedürftig. Somit gelte auch hier das bereits Ausgeführte. Selbst wenn die Bank gegenüber dem Beschwerdeführer zu einer zutreffenden Information über den Marktwert der Immobilie verpflichtet gewesen wäre, was dem Schlichtungsvorschlag nicht zugrunde zu legen sei, stünde aber noch immer nicht fest, dass dem Beschwerdeführer deshalb auch ein Schaden entstanden wäre und ihm daher ein Schadensersatzanspruch zustünde. Vielmehr müsste der Beschwerdeführer beweisen, dass das Anwesen im Jahr 2013 einen unter 140.000 € liegenden Marktwert gehabt habe. Der Marktwert müsste durch ein Sachverständigen-gutachten ermittelt werden, das in einem Schlichtungsverfahren aus den genannten Gründen aber nicht eingeholt werden könne. Einen dem Beschwerdeführer zumindest teilweise günstiger Schlichtungsvorschlag könne den Beteiligten daher nach allem nicht unterbreitet werden.

Sparverkehr

Der objektive Empfängerhorizont

Der Beschwerdeführer und die Bausparkasse hatten einen Bausparvertrag über eine Bausparsumme von 10.000 € auf der Grundlage der Allgemeinen Bausparbedingungen (ABB) der Bausparkasse geschlossen. Danach betrug der Basiszins für das Bausparguthaben 1,5%. Des Weiteren hieß es in den Bedingungen:

In Variante 3 erhöht sich der Basiszins um einen Bonus von 2,75 v.H. auf eine Gesamtverzinsung von 4,25 v.H. jährlich, sofern seit dem 1. des Monats, in dem der Bausparvertrag abgeschlossen wurde, 7 Jahre vergangen sind und der Bausparvertrag zugeteilt wurde.

Wenn bei einer Guthabenauszahlung seit dem 1. des Monats, in dem der Bausparvertrag abgeschlossen wurde, bereits 4 Jahre, aber weniger als 7 Jahre vergangen sind oder der Bausparvertrag nicht zugeteilt worden ist, erhöht sich der Basiszins um einen Bonus in Höhe von 65 v.H. aus 2,75 v.H.

Im Jahr 2011 teilte die Bausparkasse dem Beschwerdeführer mit, dass der Bausparvertrag zur Mitte des Jahres 2011 zugeteilt werde. Der Beschwerdeführer nahm die Zuteilung nicht an. Ende des Jahres 2021 wurde seitens



der Bausparkasse die Kündigung des Bausparvertrags gemäß § 488 Abs. 3 BGB zum 30.06.2022 erklärt, welcher der Beschwerdeführer nicht entgegentrat. In dem Kündigungsschreiben bat sie den Beschwerdeführer, ihr bis zum 17.06.2022 eine Bankverbindung mitzuteilen, wohin das Bausparguthaben überwiesen werden könne. Dem Schreiben war ein Formular beigegefügt, in dem der Beschwerdeführer die Alternativen „Auszahlungs-Termin (...) sofort“ und „Zum 30.06.2022 mit Annahme der Zuteilung“ ankreuzen konnte. Der Beschwerdeführer wählte die zweite Alternative, sandte das Formular aber erst am 26.08.2022 an die Bausparkasse zurück. In dem Kündigungsschreiben hatte die Bausparkasse darauf hingewiesen, dass der Beschwerdeführer, sofern er den vollen Bonus erhalten wolle, die „Auszahlung zum Kündigungsfristende“ ankreuzen und die Zuteilung annehmen müsse. Die Beschwerdegegnerin schrieb dem Beschwerdeführer lediglich einen auf 65% reduzierten Bonus gut und machte zur Begründung geltend, dass für den Erhalt des ungekürzten Bonus ´ eine erneute Zuteilung erforderlich gewesen sei. Diese habe nicht erfolgen können, weil der Beschwerdeführer sie nicht innerhalb der in dem Kündigungsschreiben genannten Frist beantragt habe. Der Beschwerdeführer erstrebte den Erhalt des ungekürzten Bonus ´, was seiner unwidersprochen gebliebenen Darstellung zufolge zu einer Gesamtleistung der Beschwerdegegnerin in Höhe von 12.857,76 € führen würde, d.h. zu einer die geleistete Zahlung um 1.215,59 € überschreitenden Ausschüttung. Die Bausparkasse trat dem entgegen.

Der Ombudsmann war der Auffassung, dass der Beschwerdeführer Anspruch auf den ungekürzten Bonus in Höhe von 2,75% habe. Nach den ABB setze dieser Anspruch eine Vertragslaufzeit von mindestens sieben Jahren voraus, die unstreitig vorliege. Entgegen der Auffassung der Bausparkasse und entgegen ihrer Handhabung im Auszahlungsformular sei weitere Voraussetzung lediglich die Zuteilung des Bausparvertrags, nicht aber deren Annahme durch den Beschwerdeführer nach der von der Bausparkasse erklärten Kündigung. Nach der Rechtsprechung des BGH seien Allgemeine Geschäftsbedingungen nach ihrem objektiven Inhalt und typischen Sinn so auszulegen, wie sie von verständigen und redlichen Vertragspartnern verstanden werden. Dabei seine die Vorstellungen und Verständnismöglichkeiten eines durchschnittlichen, rechtlich nicht vorgebildeten Ver-

tragspartners zugrunde legen (BGH, Urteil vom 19.04.2018 – III ZR 255/17 Tz. 18). Nach diesem Maßstab könnten die ABB der Bausparkasse nur dahingehend verstanden werden, dass es alleine auf die Zuteilung, nicht aber auf deren Annahme ankomme. Den ABB sei auch nicht zu entnehmen, dass eine bereits erfolgte Zuteilung erlöschen oder von der Bausparkasse widerrufen werden könnte. In den ABB werde die Zuteilung definiert als Bereitstellung der Bausparsumme zum Zuteilungstermin. Nach dem Maßstab des BGH ergäbe sich aus der Klausel zum einen, dass die Zuteilung alleine durch die Bausparkasse erfolge ohne eine Mitwirkung des Bausparers, und zum anderen, dass die Zuteilung eine Vorstufe zur Auszahlung der Bausparsumme sei, eben alleine deren Bereitstellung durch die Bausparkasse. Nach den ABB benachrichtige die Bausparkasse den Bausparer von der bevorstehenden Zuteilung und fordere ihn auf, die Annahme der Zuteilung zu erklären. Um angenommen werden zu können, müsse die Zuteilung aber zuvor erfolgt sein. So müsse jedenfalls der verständige und redliche juristische Laie die Regelung verstehen. Aus den ABB ergäbe sich somit, dass die Bereitstellung der Bausparsumme unabhängig von einer darauf bezogenen, späteren Erklärung des Bausparers erfolge und dieser vorangehe. Nach den ABB werde ein Bausparvertrag auch dann fortgesetzt, wenn der Bausparer die Zuteilung nicht annehme oder auf sie verzichte. Zudem könne er „seine Rechte aus der Zuteilung“ jederzeit wieder geltend machen. Demnach gäbe die einmal erfolgte Zuteilung dem Bausparer Rechte, die ihm die Bausparkasse nicht wieder nehmen könne, selbst wenn er die Zuteilung nicht annehme oder auf sie verzichte. Eine andere Auslegung dieser Klausel erscheine nicht möglich. Dies bestätige auch das Ablehnungsschreiben der Bausparkasse, in dem sie ausführe, dass sie seit mehr als elf Jahren das Guthaben des Beschwerdeführers und das Bauspardarlehen, in der Addition also die Bausparsumme, zur Auszahlung bereitgehalten, d. h. zugeteilt habe im Sinne der ABB. Nach allem setze der Anspruch des Beschwerdeführers auf den ungekürzten Bonus keine Annahme der Zuteilung voraus.

Gebühren und Entgelte

Der große Preis

Die Parteien stritten um die Höhe eines Bearbeitungsentgelts, welches die Bank im Rahmen einer Vorfälligkeitsentschädigung den Erben der ursprünglichen Darlehensnehmer in Rechnung gestellt hatte. Zur vorzeitigen Ablösung des im Jahr 1992 gewährten Darlehens war es gekommen, nachdem das Eigenheim nach dem Tod der Darlehensnehmer im März 2022 verkauft worden war. Nach der von der Bank vorgelegten Abrechnung betrug die Vorfälligkeitsentschädigung 93 €. Das Bearbeitungsentgelt wurde auf einen Betrag von 300 € festgelegt. Der Beschwerdeführer hielt diesen Betrag für überzogen und war lediglich zu einer Zahlung von 80,00 € bereit. Die Bank verwies darauf, dass nach der höchstrichterlichen Rechtsprechung im Zusammenhang mit einer Vorfälligkeitsentschädigung ein Bearbeitungsentgelt verlangt werden dürfe, dessen Höhe geschätzt werden könne, wobei ein Betrag von 250 bis 400 € als angemessen anzusehen sei.

Der Ombudsman bescheinigte der Bank zunächst, zutreffend davon auszugehen, dass nach der höchstrichterlichen Rechtsprechung (Urteile des BGH vom 01.07.1997 – XI ZR 267/96 und XI ZR 197/96) im Rahmen der Berechnung einer Vorfälligkeitsentschädigung auch eine Bearbeitungsgebühr verlangt werden dürfe. Bei der Höhe des Bearbeitungsentgelts dürfe aber nicht ein bestimmter Prozentsatz des Darlehens verlangt werden, vielmehr sei ein absoluter Betrag anzusetzen, da der Verwaltungsaufwand unabhängig von der Darlehenshöhe sei. Schwierigkeiten biete allerdings die Frage, in welcher Höhe das Bearbeitungsentgelt angesetzt werden könne. In diesem Zusammenhang sei zunächst darauf hinzuweisen, dass sich nach den aus dem Ende der neunziger Jahre stammenden Entscheidungen des BGH eine gegenläufige Entwicklung zu ergeben scheine, die neben vereinzelt instanzgerichtlichen Entscheidungen auch zu einem Urteil des OLG Frankfurt vom 17.4.2013 – 23 U 50/12 geführt habe, welches die Berechnung eines Bearbeitungsentgelts bei der Festlegung der Vorfälligkeitsentschädigung für unzulässig erklärt habe. Gegen dieses Urteil sei zwar Revision eingelegt worden, zu einer Entscheidung des BGH sei es jedoch nicht gekommen, da die Revision durch das

Kreditinstitut wieder zurückgenommen worden sei. Zu berücksichtigen sei ferner, dass hinsichtlich der Höhe der Bearbeitungsgebühr offensichtlich unterschiedliche Auffassungen bestünden, in welcher Höhe eine solche Gebühr noch angemessen sei. Gegenüber der von der Bank zitierten Kommentarstelle (Langenbacher/Bliesener/Spindler/Krepold, Bankrechtskommentar, 3. Aufl. 2020, Rn 138) gäbe es andere Stimmen, die nur einen geringeren Betrag für gerechtfertigt hielten (<https://www.biallo.de/baufinanzierung/ratgeber/vorfaelligkeitsentschaedigung/>: 100 – 200 €). Im vorliegenden Fall sei – obwohl der Darlehenshöhe bei der Berechnung des Bearbeitungsentgelts keine Rolle zukomme – gleichwohl zu berücksichtigen, dass die tatsächliche Höhe der Vorfälligkeitsentschädigung nur 93 € betrage und die Höhe der Bearbeitungsgebühr von 300 € dazu außer Verhältnis zu stehen scheine. Unter Berücksichtigung all dieser Umstände erschien es dem Ombudsman nach Treu und Glauben gerechtfertigt, der Bank vorzuschlagen, das von ihr begehrte Bearbeitungsentgelt auf einen mittleren Betrag von 150 € zu senken, der mangels weiterer Darlegungen zur Schätzungsgrundlage als hinreichend zur Abdeckung des von der Bank betriebenen Aufwands anzusehen sei. Die Bank wäre dementsprechend gehalten, dem Beschwerdeführer einen Betrag von 150 € zu erstatten.



Die teilnehmenden Institute

Stand: 31. Januar 2024

Baden-Württembergische Bank
unselbstständige Anstalt der
Landesbank Baden-Württemberg
Stuttgart

BayernLB
Bayerische Landesbank
München

BayernLabo
Bayerische Landesbodenkreditanstalt
unselbstständige Anstalt
der BayernLB
München

Braunschweigische Landessparkasse
Unternehmen der Norddeutschen Landesbank
– Girozentrale –
Braunschweig

Bremer Aufbau-Bank GmbH
Bremen

Calenberger Kreditverein
Hannover

Deutsche Hypo
Marke der Norddeutschen Landesbank
– Girozentrale –
Hannover

Deutsche Kreditbank AG
Berlin

Hamburgische Investitions- und Förderbank (IFB)
Hamburg

Internationales Bankhaus Bodensee AG
Friedrichshafen

Investitionsbank Berlin (IBB)
Berlin

Investitionsbank des Landes Brandenburg (ILB)
Potsdam

Investitionsbank Sachsen-Anhalt
Magdeburg

Investitions- und Förderbank Niedersachsen – NBank
Hannover

Investitions- und Strukturbank Rheinland-Pfalz (ISB)
Mainz

Investitionsbank Schleswig-Holstein (IB.SH)
Kiel

Landesbank Baden-Württemberg
Stuttgart/ Karlsruhe/ Mannheim/ Mainz

Landesförderinstitut Mecklenburg-Vorpommern
unselbstständiger Geschäftsbereich
der Norddeutschen Landesbank – Girozentrale –
Schwerin

Landesbank Hessen-Thüringen – Girozentrale
Frankfurt a. M./ Erfurt

Landwirtschaftliche Rentenbank
Frankfurt a. M.

L-Bank, Staatsbank für Baden-Württemberg
Karlsruhe

LBS Landesbausparkasse Hessen-Thüringen
unselbstständiger Geschäftsbereich der
Landesbank Hessen-Thüringen – Girozentrale
Offenbach

LBS Landesbausparkasse NordOst AG
Potsdam

LBS Landesbausparkasse NordWest
Münster/ Hannover



LBS Landesbausparkasse Saar
unselbstständige Einrichtung
der SaarLB Landesbank Saar
Saarbrücken

LBS Landesbausparkasse Süd
München/ Stuttgart

LfA Förderbank Bayern
München

NORD/LB Norddeutsche Landesbank
– Girozentrale –
Hannover/ Braunschweig/ Magdeburg

NRW.BANK
Düsseldorf/ Münster

Portigon AG
Düsseldorf

SaarLB Landesbank Saar
Saarbrücken

Saarländische Investitionskreditbank AG – SIKB
Saarbrücken

Sächsische Aufbaubank – Förderbank –
Leipzig/ Dresden

SKG BANK
Marke der Deutschen Kreditbank AG
Saarbrücken

Thüringer Aufbaubank
Erfurt

VÖB-ZVD Processing GmbH
Bonn

Weberbank Actiengesellschaft
Berlin

WIBank Wirtschafts- und Infrastrukturbank Hessen
unselbstständige Anstalt
der Landesbank Hessen-Thüringen – Girozentrale
Offenbach



Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen in Deutschland für Finanzdienstleistungen

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank
Wilhelm-Epstein-Str. 14
60431 Frankfurt am Main
Internet: www.bundesbank.de

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Referat ZR4
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn
Internet: www.bafin.de

Ombudsmann der Öffentlichen Banken

Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)
Postfach 11 02 72
10832 Berlin
Internet: www.voeb.de

Ombudsmann der privaten Banken

Ombudsmann der privaten Banken
Geschäftsstelle
Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Internet: www.bankenombudsmann.de

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken · BVR

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken
Schellingstr. 4
10785 Berlin
Internet: www.bvr.de

Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.
Schlichtungsstelle
Charlottenstr. 47
10117 Berlin
Internet: www.s-schlichtungsstelle.de

Schlichtungsstelle Bausparen

Verband der Privaten Bausparkassen e. V.
Schlichtungsstelle Bausparen
Postfach 30 30 79
10730 Berlin
Internet: www.schlichtungsstelle-bausparen.de

SCHUFA Ombudsfrau

Postfach 52 80
65042 Wiesbaden
Internet: www.schufa-ombudsmann.de

Ombudsstelle für Investmentfonds

Büro der Ombudsstelle des BVI
Bundesverband Investment und Asset Management e. V.
Unter den Linden 42
10117 Berlin
Internet: www.ombudsstelle-investmentfonds.de

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.

Postfach 61 02 69
10924 Berlin
Internet: www.ombudsstelle.com



Versicherungsombudsmann

Versicherungsombudsmann e. V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin
Internet: www.versicherungsombudsmann.de

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung

Ombudsmann Private Kranken-
und Pflegeversicherung
Postfach 06 02 22
10052 Berlin
Internet: www.pkv-ombudsmann.de

Regionale Schlichtungsstelle der Sparkassen in Baden-Württemberg

Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg
Am Hauptbahnhof 2
70173 Stuttgart
Internet: www.sv-bw.de

Universalschlichtungsstelle des Bundes Zentrum für Schlichtung e. V.

Universalschlichtungsstelle des Bundes
Zentrum für Schlichtung e. V.
Straßburger Str. 8
77694 Kehl am Rhein
Internet: www.universalschlichtungsstelle.de



Kontakt Daten

Verbraucherschlichtungsstelle

Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband
Öffentlicher Banken Deutschlands e. V.
Lennéstraße 11
10785 Berlin

Telefon: 0 30/81 92-2 95
E-Mail: ombudsmann@voeb-kbs.de
Internet: www.voeb.de

Leiter: Frank Lücke
Sachbearbeiterin: Petra Ferrazzoli



Impressum

Herausgeber:

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB, e. V.

Postfach 11 02 72, 10832 Berlin

Tel.: 030 8192 0

www.voeb.de

Redaktion: Frank Lücke, Petra Ferrazzoli

Layout: Janet Eicher, VÖB-Service GmbH, Bonn

Foto Titel: Adobe Stock, Fotograf: Mongkolchon

Fotos innen: Hoffotografen und Adobe Stock, Fotograf: Rawpixel.com, Fontanis

Stand: 31. Januar 2024

